

KLACHTENCOMMISSIE ALTERNATIEVE BEHANDELWIJZEN

Vierde kwartaalverslag 2016

Hierbij vindt u het verslag van het vierde kwartaal van 2016 van de Klachtencommissie alternatieve behandelwijzen (hierna: KAB). Dit is conform de afspraak van die het bestuur van de stichting KAB op 9 oktober 2008 gemaakt heeft.

Er wordt met ingang van 2009 ieder kwartaal een verslag gemaakt van de binnen gekomen en behandelde klachten om beter te kunnen voldoen aan de kwaliteitsbevordering van de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van alternatieve behandelwijzen (art. 2 lid b reglement).

Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2016

Klacht 2016-016 (MBOG) de Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen, hierna te noemen KAB, ontvangt de klacht op 6 oktober 2016. De klacht bevat als bijlagen: de handgeschreven nota van behandelaar. De KAB bespreekt de klacht op 19 januari 2017 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar niet professioneel en incorrect te hebben gehandeld doordat er twee consulten in rekening zijn gebracht terwijl er maar één consult daadwerkelijk is geweest.

OVERWEGINGEN van de KAB

De KAB heeft de diverse documenten bestudeerd en besproken. Als uitgangspunt neemt de KAB de vigerende wetgeving op het gebied van het gezondheidsrecht. Dit betreft onder andere de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO). De KAB betreft deze wet dan ook in haar overweging. Tot 1 januari 2016 was het geldende gezondheidsrecht niet van toepassing op therapeuten werkzaam in de alternatieve behandelwijzen. Vanaf 1 januari 2016 geldt het gezondheidsrecht ook voor alternatieve behandelaren op basis van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Klager is in 2016 voor één maal voor een consult bij behandelaar geweest. Vervolgens ontvangt klager een factuur waarop twee consulten met twee verschillende bedragen op twee verschillende data worden opgevoerd. Op de tweede datum is klager niet bij behandelaar voor een consult geweest. Behandelaar geeft aan dat klager niet aan het onderzoeksvereiste heeft voldaan door niet van te voren op de website te kijken wat de tarieven van behandelaar zijn.

De vigerende wetgeving geeft echter aan dat de behandelaar een informatieplicht naar de klant toe heeft. De behandelaar moet zich er onder andere van vergewissen dat een klant begrepen heeft wat de tarieven voor de dienstverlening bedragen.

In casu legt behandelaar de verantwoordelijkheid hiervoor geheel bij klager. De KAB vindt dit niet terecht en beschouwt de argumentatie van behandelaar als niet ter zake doende.

Behandelaar heeft op eigen initiatief de rekening voor het consult gesplitst zonder daarover de klager te informeren. Vanwege het tweede consult dat klager niet kan thuis brengen, ontstaat bij klager twijfel over de legitimiteit van de factuur.). Klager leeft in de veronderstelling dat het bedrag voor het tweede consult is opgesteld vanwege de e-mailuitwisseling na het consult.

Doordat behandelaar heeft verzuimd zijn creatieve declaratiegedrag voor te leggen aan klager, is er niet alleen verwarring ontstaan bij klager maar heeft hij klager ook de gelegenheid ontnomen om al dan niet in te stemmen met deze declaratiewijze. De KAB meent dat behandelaar verantwoordelijk is voor dit verzuim.

Het blijkt dat in de correspondentie inzake de klacht er door behandelaar een aantal foute veronderstellingen is gedaan. Er blijkt geen e-mailcontact voorafgaand aan het consult te zijn geweest alleen een telefonisch contact om een afspraak te maken. Na het consult is er sprake geweest van berichtenverkeer tussen behandelaar en klager. In de tweede reactie geeft behandelaar aan dat een schildklierconsult standaard honderd euro bedraagt terwijl hierover op de website niets wordt vermeld. De commissie is dan ook van mening dat klager terecht veronderstelt dat de gefactureerde zestig euro voor het eerste en enige consult overeenkomt met de duur van het consult in casu drie kwartier. De behandelaar heeft namelijk alleen een uurtarief op de website staan en geen tarieven voor variërende behandel tijden?

De KAB vraagt zich af of behandelaar een goede dossiervoering voert aangezien behandelaar in het tweede verweer andere gegevens opvoert in het eerste verweer.

De KAB vindt het feit dat er een consult wordt gerekend op een dag dat klager geen consult heeft gehad om zodoende meer geld van de verzekeraar vergoed te krijgen, misleidend en frauduleus. De KAB is van mening dat behandelaar dit niet mag doen. Hiermee voorkomt behandelaar dit soort klachten.

UITSpraak

De KAB verklaart de klacht gegrond

REACTIE van BEHANDELAAR op de uitspraak.

- Behandelaar heeft de website en facturen aangepast;
- Cliënten worden geïnformeerd dat een behandeling uit verschillende momenten kan bestaan waarbij de cliënt niet altijd aanwezig hoeft te zijn.

Klacht 16-018 (MBOG): de Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen, hierna te noemen KAB, ontvangt de klacht op 23 november 2016. De KAB bespreekt de klacht op 8 maart 2017 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar ten onrechte inzage in het medisch dossier heeft geweigerd met een beroep op de Wet Bescherming Persoonsgegevens (n.b. door beide partijen wordt deze wet aangegeven als wet op de privacy). Daarnaast vindt klager het onzorgvuldig dat behandelaar direct een mail naar de cliënt heeft verzonden waardoor deze overstuur is geraakt. Behandelaar heeft geen rekening gehouden met de beperking van cliënt.

OVERWEGINGEN van de KAB

De KAB heeft de diverse documenten bestudeerd en besproken. Als uitgangspunt neemt de KAB de vigerende wetgeving op het gebied van het gezondheidsrecht. Dit betreft onder andere de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO). De KAB betreft deze wet dan ook in haar overweging. Tot 1 januari 2016 was het geldende gezondheidsrecht niet van toepassing op therapeuten werkzaam in de alternatieve behandelwijzen. Vanaf 1 januari 2016 geldt het gezondheidsrecht ook voor alternatieve behandelaren op basis van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

De klacht handelt zich in eerste aanleg over het wel of niet verstrekken van medische informatie aan de cliënt. De cliënt heeft recht op deze informatie op grond van artikel 456 BW. Indien een cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake dient de informatie aan de mentor te worden verstrekt. (... in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, tenzij zodanige patiënt meerderjarig is en onder curatele staat of ten behoeve van hem het mentorschap is ingesteld, in welke gevallen nakoming jegens de curator of de mentor geschiedt, artikel 465 BW).

De KAB is dan ook van mening dat de weigering van behandelaar om geen informatie te verschaffen geen juridische grond heeft en acht dit onderdeel van de klacht dan ook gegrond.

Over het tweede onderdeel van de klacht dat cliënt onterecht overstuur is geraakt door de mail van behandelaar, overweegt de KAB het volgende. Hoewel de mentor recht heeft op de medische informatie, vindt de commissie het niet onterecht dat behandelaar de cliënt hierover heeft geïnformeerd. Gezien de duur van de behandelrelatie van meer dan tien jaar, is openheid een vereiste. Dat cliënt overstuur is geraakt van de mail heeft wellicht te maken met het feit dat klager niet heeft vermeld dat hij voornemens is om de informatie op te vragen. In het kader van de zorgvuldigheid zou dit wel aan te raden zijn. Zeker als beschreven wordt hoe zelfstandig cliënt opereert in het dagelijks leven en cliënt tot mei 2017 de facturen zelf afhandelde. Dit onderdeel van de klacht acht de commissie dan ook niet gegrond.

Hoewel geen onderdeel van de klacht, wil de commissie nog het volgende opmerken. Klager heeft in mei behandelaar laten weten dat de facturen voortaan bij klager moeten worden ingediend. De beschikking dateert van 2015 en tot mei 2017 heeft de cliënt de facturen zelf voldaan. Klager is dus op de hoogte geweest van het feit dat cliënt onder behandeling bij behandelaar stond. Klager heeft bij het contact in mei 2017 niet aangegeven dat betaling van de facturen afhankelijk is van het behandelplan. Door dit verzuim, is behandelaar doorgaan met de behandeling van cliënt. De commissie vindt het daarom niet terecht dat klager achteraf stelt dat betaling afhankelijk is van het behandelplan en de behandeling. De commissie raadt behandelaar dan ook aan klager in gebreke te stellen.

UITSpraak

De KAB verklaart de klacht gegrond voor het onderdeel dat behandelaar ten onrechte geweigerd heeft medische informatie te verstrekken.

REACTIE van BEHANDELAAR op de uitspraak.

Het behandelplan wordt opgesteld door behandelaar en verstuurd naar klager, conform de uitspraak.

Klacht 2016-021 (NVA) De Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen, hierna te noemen KAB, ontvangt de klacht op 30 december 2016. De klacht bevat een aantal e-mailberichten als bijlagen.

De Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen, hierna te noemen KAB, ontvangt de klacht op 30 december 2016. De klacht bevat een aantal e-mailberichten als bijlagen.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar dat hij de professionele grenzen heeft overschreden door:

1. Geen rekening te hebben gehouden met het feit dat klager moeilijk grenzen aan kan geven;
2. Eigen sputum in de mond van klager te masseren;
3. De behandelnormen te buiten is gegaan door te vragen onder doorzichtige kleden te gaan liggen tijdens de massage.

OVERWEGINGEN van de KAB

De KAB heeft de diverse documenten bestudeerd en besproken. Als uitgangspunt neemt de KAB de vigerende wetgeving op het gebied van het gezondheidsrecht. Dit betreft onder andere de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO). De KAB betreft deze wet dan ook in haar overweging. Tot 1 januari 2016 was het geldende gezondheidsrecht niet van toepassing op therapeuten werkzaam in de alternatieve behandelwijzen. Vanaf 1 januari 2016 geldt het gezondheidsrecht ook voor alternatieve behandelaren op basis van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Naast deze wetgeving wordt ook beroepsprofiel en professioneel statuut van de NVA bij de overweging betrokken.

Ten eerste wil de commissie aangeven dat zij het betreurt dat een behandelrelatie die doeltreffend is geweest in het verleden op deze manier beëindigd is. Zowel behandelaar als klager zijn tevreden over de effecten van de behandelingen die eerder zijn gegeven. De KAB is van mening dat bij behandelingen die een kans hebben om diep in te grijpen op de persoonlijke levenssfeer van cliënten extra voorzichtigheid geboden moet worden door behandelaar. Dit is in overeenstemming met de uitleg van het begrip 'informed consent' uit de WGBO. Cliënt moet op de hoogte worden gesteld van de effecten die een bepaalde behandeling kan hebben, dit geldt ook voor alternatieve behandelwijzen.

Wat betreft het eerste onderdeel van de klacht, overweegt de KAB het volgende. Klager is met een specifieke hulpvraag onder behandeling bij behandelaar gekomen. Deze hulpvraag richt zich met name op problemen met het aangeven van grenzen en het contact maken met haar gevoel. In samenspraak zijn behandelaar en klager overgegaan op lichaamswerk nadat eerst accupunctuur is toegepast. Uit zowel de klacht als het verweer blijkt dat er niet van te voren expliciet toestemming is gevraagd voor het uitvoeren van een mond massage. Dit had wel gedaan moeten worden. Het volstaat niet om toestemming te vragen tijdens de massage. Voordat de massage begint moet duidelijk zijn welke onderdelen van het lichaam worden behandeld. Dit onderdeel van de klacht acht de KAB gegrond.

Het op enigerlei wijze inbrengen van lichaamsvocht in de mond van een cliënt is volgens de KAB niet aanvaardbaar. De uitleg van beide partijen komt niet met elkaar overeen maar een feit is dat sputum van behandelaar in de mond van klager is beland. Dit had niet mogen gebeuren. Behandelaar geeft dit in het verweer ook toe. Dit punt van de klacht is gegrond.

Het voorstel om te gaan werken met doorzichtige gewaden is door behandelaar van te voren aan klager voorgelegd. De klager heeft de mogelijkheid gekregen om zich hierover te beraden en er wel of geen gebruik van te maken. Het is de commissie niet aannemelijk gemaakt dat behandelaar hier grensoverschrijdende bedoelingen had bij dit voorstel. Klager heeft te snel conclusies getrokken dat de massage naakt zou moeten gebeuren en

heeft in plaats van opheldering te vragen het contact met behandelaar verbroken. Hierdoor heeft klager behandelaar de mogelijkheid ontnomen om het doel van de behandeling en het verwachte resultaat verder toe te lichten. De KAB is van mening dat zowel in de omschrijving van de klacht als in het verweer, een mentaal bloot geven wordt bedoeld en niet een fysiek blootgeven. Dit onderdeel van de klacht acht de KAB dan ook ongegrond.

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht gegrond dat behandelaar niet professioneel heeft gehandeld op het onderdeel dat behandelaar geen voorafgaande toestemming heeft gevraagd voor de mondmassage.

De KAB verklaart de klacht gegrond dat behandelaar de professionele grenzen heeft overschreden door lichaamsvocht in de mond van klager heeft aangebracht in welke vorm dan ook.

De KAB verklaart de klacht ongegrond ten aanzien van het onderdeel dat de behandelnormen te buiten zijn gegaan door te vragen onder doorzichtige gewaden te gaan liggen tijdens de massage.

Reactie behandelaar op uitspraak:

- Er zullen meer hygienische maatregelen worden genomen tijdens de massage;
- Informed consent zal expliciet worden gevraagd en genoteerd in het dossier;
- Behandelaar betreurt het feit dat er geen gesprek met klager mogelijk is en dat de commissie hem niet de gelegenheid heeft gegeven zijn verweer mondeling toe te lichten (N.B. dit is wel mogelijk indien het expliciet gevraagd wordt, dit is in casu niet het geval geweest)

April 2017